

# BEGELEIDINGSDOCUMENT

## Deelnemergegevens

**Naam deelnemer:** Regionaal Projectenbureau Arbeidsmarktbeleid  
Haaglanden

**Geboortedatum:** 1 januari 1970

**Organisatie:**

**Adres, postcode en plaats:** Leeghwaterplein 72, 2521 DB Den Haag

## Informatie leerbedrijf

**Leerbedrijf:** RPA Haaglanden - dienstverlening

**Vestigingslocatie:** Haaglanden

**BPV-uren:** 250

**Leerbedrijfsnummer:** 100190294

**Praktijkopleider:** RPA Haaglanden RPA Haaglanden

**Praktijkopleider telefoon:** 0623026719

**Praktijkopleider e-mailadres:** jurjen.dikker@rpa-haaglanden.nl

# BEGELEIDINGSDOCUMENT

## Assistent dienstverlening (crebonummer 25741, mbo-niveau 1)

### Kerntaak B1-K1:

Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

### Werkproces B1-K1-W1:

Bereidt assisterende werkzaamheden voor

De Assistent entree krijgt van zijn leidinggevende of ervaren collega instructie en informatie over het uit te voeren werk, over de werkvolgorde, de te volgen procedures, de beschikbare tijdsduur en de kwaliteit van te bereiken resultaten. De assistent entree gaat na of hij alles begrepen heeft en wat hij voor het uitvoeren van het werk nodig heeft. Als iets nog niet duidelijk is leest hij aanvullende informatie, vraagt hij door en/of schakelt hij de hulp in van zijn leidinggevende of een ervaren collega. Zo nodig vraagt hij hen voor te doen hoe hij het werk het beste aan kan pakken. In voorkomende gevallen kiest hij een volgorde voor de uitvoering van zijn werk en legt dit aan zijn leidinggevende of ervaren collega voor.

#### Gewenst resultaat

De Assistent entree heeft de opdracht goed begrepen. Hij is op de hoogte van de werkprocedures, kwaliteitsnormen en verwachte productiviteit (eindtijd). Hij heeft een plan hoe het werk aan te pakken.

#### Gedrag

De Assistent entree.

Deelt zijn werk op in stappen en brengt er een logische volgorde in aan.

Laat duidelijk merken wanneer hem iets niet duidelijk is.

Let goed op bij het voordoen van handelingen.

Luistert actief naar zijn leidinggevende of ervaren collega.

Stemt een gekozen of aangepaste werkvolgorde tijdig af met zijn leidinggevende of een ervaren collega.

# BEGELEIDINGSDOCUMENT

## Assistent dienstverlening (crebonummer 25741, mbo-niveau 1)

### Kerntaak B1-K1:

Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

### Werkproces B1-K1-W2:

Voert assisterende werkzaamheden uit

De Assistent entree voert assisterende werkzaamheden uit. Hij bespreekt indien van toepassing twijfels, onduidelijkheden en/of problemen tijdens het werk met zijn leidinggevende of ervaren collega. Dit doet hij ook als het werk anders verloopt dan gepland en licht dit toe. Hij komt eventueel zelf met een oplossing. Wanneer collega's hem tips geven en/of op gemaakte fouten wijzen past hij op hun aanwijzing zijn werk (gedeeltelijk) aan. Hij beantwoordt eenvoudige vragen van derden waarmee hij in zijn werk te maken kan hebben of verwijst hen door naar zijn leidinggevende of ervaren collega.

#### Gewenst resultaat

Het werk is efficiënt, verantwoord en veilig uitgevoerd. Eventuele samenwerking is in een collegiale sfeer verlopen. Twijfel, onduidelijkheden en problemen zijn gemeld, besproken en zo mogelijk opgelost.

#### Gedrag

Accepteert veranderingen in of bij problemen met het werk en probeert hier rustig onder te blijven.

De Assistent entree.

Hanteert instructies, procedures en voorschriften zorgvuldig en neemt arbo, veiligheid en milieu in acht.

Houdt het vertrouwen in eigen kunnen als een opdracht niet in één keer goed is uitgevoerd.

Luistert goed naar feedback van collega's en is alert op wat hij in zijn werk kan aanpassen.

Maakt met een collega duidelijke afspraken over het samenwerken.

Vraagt tijdig en aan de juiste personen verduidelijking, tips of hulp.

Werkt ordelijk en voert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk binnen de afgesproken tijd uit.

# BEGELEIDINGSDOCUMENT

## Assistent dienstverlening (crebonummer 25741, mbo-niveau 1)

### Kerntaak B1-K1:

Werkt als assistent in een arbeidsorganisatie

### Werkproces B1-K1-W3:

Meldt zich ter afsluiting van zijn assisterende werkzaamheden af

Nadat de Assistent entree de afgesproken werkzaamheden heeft afgerond meldt hij dit aan zijn leidinggevende of een ervaren collega. Hij meldt daarbij ook eventuele bijzonderheden. Zo nodig doet hij op indicatie van zijn leidinggevende of ervaren collega aanvullende afrondende werkzaamheden. Afhankelijk van de organisatie en van de werkzaamheden noteert hij het afronden van werkzaamheden, zoals verbruikte materialen of bestede tijd. Hij zorgt ervoor de werkplek ordelijk en klaar voor gebruik voor anderen achter te laten.

#### Gewenst resultaat

De werkplek is klaar voor gebruik door anderen. Zijn leidinggevende of een ervaren collega is op de hoogte van de status van de werkzaamheden en eventuele bijzonderheden. Gegevens van het werk zijn genoteerd.

#### Gedrag

De Assistent entree.

Gaat zorgvuldig na of de werkplek in orde is en te gebruiken door derden.

Informeert zijn leidinggevende of ervaren collega volledig en juist over eventuele bijzonderheden, fouten en nog op te lossen problemen.

Meldt tijdig en uit eigen beweging wanneer het werk afgerond is.

Registreert werkgegevens nauwkeurig en volledig.

# BEGELEIDINGSDOCUMENT

## Assistent dienstverlening (crebonummer 25741, mbo-niveau 1)

### Kerntaak P2-K1:

Voert ondersteunende werkzaamheden uit

### Werkproces P2-K1-W1:

**Maakt (werk)ruimtes gebruiksklaar**

De Assistent dienstverlening voert op aanwijzing van zijn leidinggevende of ervaren collega gangbare, eenvoudige en routinematige (deel)handelingen uit bij het in orde brengen van een ruimte voor gebruik door derden. Zo zorgt hij bijvoorbeeld voor het klaarleggen en opruimen van producten en materialen, op de plek zetten van producten/instrumenten, reinigen van tafels en interieurs, legen van prullenbakken, reinigen van de wastafel en het toilet, aanvullen van voorzieningen (onder andere de zeepdispenser en toiletpapier), stofwissen, moppen of stofzuigen. Desgevraagd richt hij (werk)ruimtes in en zet zaken als koffie, thee, inventaris, hulpmiddelen en/of apparatuur klaar en in de gewenste opstelling.

#### Gewenst resultaat

De (werk)ruimtes zijn schoon en klaar voor gebruik.

#### Gedrag

De Assistent dienstverlening.

Gaat zorgvuldig en op de juiste wijze om met materialen en gereedschappen en voorkomt verspilling van materialen.

Raadpleegt zijn leidinggevende of een ervaren collega tijdig als hij vragen heeft en laat zijn werk controleren.

Werkt nauwgezet volgens richtlijnen, gerichte instructies en in voorgeschreven volgorde.

# BEGELEIDINGSDOCUMENT

## Assistent dienstverlening (crebonummer 25741, mbo-niveau 1)

### Kerntaak P2-K1:

Voert ondersteunende werkzaamheden uit

### Werkproces P2-K1-W2:

Voert ondersteunende dienstverlenende taken uit in werk-, woon- en leefomgeving

De Assistent dienstverlening verleent uiteenlopende diensten op een werklocatie of bij particulieren ter ondersteuning van werken en wonen. Hij kan bijvoorbeeld periodiek onderhoud uitvoeren aan het interieur en/of sanitair op een werkplek of een woning, kleine mankementen verhelpen aan gebruiksvoorwerpen en hulpmiddelen, eenvoudige facilitaire taken uitvoeren, assisteren in de bediening in een instelling, kapsalon of horecagelegenheid of een collega ondersteunen bij het organiseren van eenvoudige evenementen. Hij vermijdt het veroorzaken van schade of overlast of beperkt het anders zoveel mogelijk.

#### Gewenst resultaat

De dienstverlening is naar tevredenheid van de opdrachtgever, leidinggevende of particulier uitgevoerd.

#### Gedrag

De Assistent dienstverlening.

Gaat discreet om met de privacy van derden en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

Gebruikt de juiste materialen, gereedschappen en apparatuur voor het werk en gaat er op de juiste manier mee om.

Houdt zich adequaat aan de opgestelde planning en instructies van collega's en/of leidinggevende.

Overlegt met zijn leidinggevende en/of ervaren collega over zijn aanpak en stemt zijn eigen handelen adequaat af op degene met wie hij samenwerkt of die hij assisteert.

Voert handelingen nauwkeurig en in de juiste volgorde uit.

Werkt ordelijk en gedisciplineerd, volgens relevante (bedrijfs)voorschriften, veiligheidsvoorschriften en/of wettelijke regels.

# BEGELEIDINGSDOCUMENT

## Assistent dienstverlening (crebonummer 25741, mbo-niveau 1)

### Kerntaak P2-K1:

Voert ondersteunende werkzaamheden uit

### Werkproces P2-K1-W3:

Staat derden te woord en verwijst hen door

De Assistent dienstverlening staat klanten/gebruikers van objecten/cliënten en/of gasten te woord, vraagt wat ze willen en verstrekt eenvoudige standaard informatie. Hij verwijst hen eventueel door naar de juiste persoon of ruimte. Afhankelijk van de werkplek ontvangt hij klanten/gebruikers/cliënten/gasten en voert taken uit als inschrijven en toegang verlenen.

#### Gewenst resultaat

De klant/gebruiker van een object/cliënt en/of gast is passend te woord gestaan en geïnformeerd.

#### Gedrag

De Assistent dienstverlening.

Gaat discreet om met de privacy van derden en is eerlijk in de omgang met hun eigendommen.

Is duidelijk en beleefd in het contact met derden.

Kleedt en gedraagt zich representatief en volgens de normen van de organisatie.

Staat derden passend en volgens bedrijfsvoorschriften te woord.